

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Atribusi (*Atribution Theory*)

Teori atribusi adalah teori yang menjelaskan proses dimana orang menarik kesimpulan mengenai factor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati seseorang, mereka menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996) dalam kutipan Weni Fitrionai (2013). Perilaku yang disebabkan secara adalah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri atau berasal dari factor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Hal ini merupakan atribusi internal. Sedangkan, perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau dari factor eksternal seperti penerapan *self assessment system* dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Dengan kata lain, sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak sangat tergantung kepada perilaku keputusan wajib pajak.

Penentuan internal atau eksternal menurut (Robbins, 1996) dalam kutipan Weni Fitrionai (2013) tergantung pada tiga faktor, yaitu:

- a. Kekhususan, artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan, apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang luar biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberi atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi eksternal.

- b. Konsensus, artinya jika semua orang memiliki kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal, sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi internal.
- c. Faktor terakhir ialah konsistensi, yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu orang akan menghubungkan perilaku tersebut dengan sebab-sebab internal.

2.2 Pajak

a. Pengertian Pajak

Pengertian pajak pada hakekatnya berbeda-beda, tergantung dari sudut pandang mana memandang suatu masalah pajak, namun substansi dan tujuan dari pajak pada dasarnya sama.

Menurut Pasal 1 Undang-Undang No. 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan didefinisikan sebagai: “Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat” (Siahaan, 2010: 34).



Pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH adalah “iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada dapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Kemudian disempurnakan menjadi Pajak ialah “peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*” (Siti Resmi, 2014: 1)

Menurut S. I. Djajadiningrat dalam kutipan Siti Resmi (2014: 1). Pajak adalah sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang di sebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Definisi lain juga dikemukakan oleh Prof. Dr. P.J.A. Adriani, pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksa) yang tertuang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali , yang dapat langsung ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Siti Kurnia Rahayu, 2010: 22).

Definisi lain juga dikemukakan oleh Dr. N. J. Feldmann dalam kutipan Siti Resmi, (2014: 2), pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pajak ialah sebagai:

1. Iuran dari masyarakat kepada pemerintah.
2. Pajak dipungut oleh pemerintah, berdasarkan undang-undang serta aturan-aturan.
3. Tidak ada timbal balik secara langsung dari pemerintah kepada wajib pajak.
4. Sifatnya yang dapat memaksa.
5. Pajak digunakan sebagai pembiayaan pengeluaran negara.

Ada beberapa pungutan lain yang memiliki kesamaan dengan pajak, tetapi memiliki perlakuan dan sifat yang berbeda yang dilakukan oleh negara terhadap rakyatnya, yaitu:

1. Bea materai adalah pajak yang dikenakan atas dokumen dengan menggunakan benda materai ataupun alat lainnya.
2. Bea masuk dan bea keluar. Bea masuk adalah pungutan atau barang-barang yang dimasukkan ke dalam daerah pabean berdasarkan harga/nilai barang itu atau berdasarkan tarif yang sudah ditentukan (tarif spesifik). Sedangkan bea keluar adalah pungutan yang dilakukan atas barang yang dikeluarkan dari daerah pabean berdasarkan tarif yang sudah ditentukan bagi masing-masing golongan barang. Bea keluar di indonesia juga dikenal dengan nama pajak Ekspor dan pajak Ekspor Tambahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Cukai merupakan pungutan yang dikenakan atas barang-barang tertentu yang sudah ditetapkan untuk masing-masing jenis barang tertentu, misalnya gula, tembakau, bensin, dan lain-lain.
4. Retribusi merupakan pungutan yang dilakukan sehubungan dengan sesuatu jasa atau fasilitas yang diberikan oleh pemerintah secara langsung dan nyata kepada pembayar, misalnya parkir, pasar, jalan tol, dan lain-lain.
5. Iuran adalah pungutan yang dilakukan sehubungan dengan sesuatu jasa atau fasilitas yang diberikan pemerintah secara langsung dan nyata kepada kelompok atau golongan pembayar.
6. Pungutan lain-lain yang sah/legal berupa sumbangan wajib.

b. Fungsi Pajak

Sebagaimana yang telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (*budgeter*)

Pajak sebagai alat (sumber) untuk memasukan uang sebanyak-banyaknya dalam kas negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara yaitu pengeluaran rutin dan pembangunan. Sebagai contoh: masuknya pajak ke dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*reguler*)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Fungsi Demokrasi

Fungsi yang termasuk salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintah dan pembangunan demi kemaslahatan manusia, fungsi ini sering dikaitkan dengan hak seseorang untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah apabila ia telah melakukan pembayaran pajak, bila pemerintah tidak melakukan pelayanan dengan baik, pembayar pajak boleh melakukan protes (*complaint*).

4. Fungsi Distribusi

Adapun fungsi ini lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat.

c. Jenis Pajak

Pajak di Indonesia dikelompokkan dalam beberapa kategori menurut Siti Resmi (2014: 7), yaitu menurut golongannya, menurut sifatnya, dan menurut lembaga pemungutannya.

1. Menurut Golongannya

- a. Pajak Langsung, adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain atau pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

- b. Pajak Tidak Langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat di limpahkan kepada pihak lain atau pihak ketiga.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menurut Sifatnya

- a. Pajak Subjektif, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh)

- b. Pajak Objektif, adalah pajak yang memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib Pajak) maupun tempat tinggal.

Contoh: Pajak Pertambahan nilai (PPn), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi Bangunan (PBB).

3. Menurut Lembaga Pemungutannya

- a. Pajak Negara (pajak Pusat), adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan nilai (PPn), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

- b. Pajak Daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (Pajak Provinsi) maupun daerah tingkat II (Pajak Kabupaten/Kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Jenis Wajib Pajak

Adapun jenis-jenis Wajib Pajak sebagai berikut:

1. Wajib pajak orang pribadi

Wajib pajak orang pribadi (WPOP) dapat dikelompokkan menjadi:

- a. WP orang pribadi yang memperoleh penghasilan dari kegiatan usaha atau pekerjaan bebas baik yang menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan.
- b. WP orang pribadi yang diberikan kekuasaan warisan yang belum dibagi
- c. Karyawan atau karyawan yang memperoleh penghasilan diatas PTKP
- d. WNI yang bekerja pada bukan subjek pajak penghasilan

2. Wajib pajak badan

Wajib pajak badan adalah sekumpulan orang atau badan yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha, yang melakukan usaha meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, BUMN, Firma, Yayasan, Organisasi, bentuk usaha tetap, dan bentuk usaha lainnya (UU pasal 1).

e. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2008:7), sistem pemungutan pajak terbagi menjadi 3 yaitu:

1. *Official Assessment System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh seseorang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Semiself Assessment System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada fiskus dan wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak seseorang yang terutang, kemudian pada akhir tahun fiskus menentukan besarnya hutang pajak yang sesungguhnya.
3. *Self Assessment System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya hutang pajak.
4. *With Holding*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memungut atau memotong besarnya pajak yang terutang.

f. Asas Pemungutan Pajak

Untuk mencapai tujuan pemungutan pajak perlu memegang teguh asas-asas pemungutan dalam memilih alternatif pemungutannya. Sehingga terdapat keserasian pemungutan pajak dengan tujuan dan asas yang masih diperlukan lagi yaitu pemahaman atas perilaku pajak tertentu. Asas-asas pemungutan menurut Mardiasmo (2008: 13) yang menyatakan bahwa pemungutan pajak hendaknya didasarkan pada:

1. Pemungutan pajak harus bersifat adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil
2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

3. Tidak mengganggu Perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhikewajiban perpajakannya.

g. Defenisi Wajib Pajak

Menurut Undang-undang No.16 Tahun 2009. Tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan, wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib pajak adalah orang atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak tertentu (UU No 9 Tahun 1994), untuk lebih lengkapnya yang termasuk dalam pengertian wajib pajak adalah:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Setiap wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan netto dalam satu tahun pajak diatas penghasilan tidak kena pajak (PTKP).
2. Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah berdasarkan keputusan hakim atau dikehendaki secara tertulis melakukan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta (penjelasan pasal 1 ayat KUHP).
3. Badab termasuk BUT.
4. Wajib pajak termasuk pemotong.
5. Pengusaha kena pajak

2.3 *Account Representative (AR)*

Yang di maksud *Account Representative* di sini yaitu peran dari *Account Representative* itu sendiri, Menurut pasal 1 ayat (2) Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor 98/KMK.01/2006 sebagaimana diubah terakhir ke dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 68/PMK.01/2008 yang dimaksud dengan *Account Representative* yaitu petugas *Account Representative (AR)*, adalah pegawai yang diangkat pada setiap seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah mengimplementasikan organisasi modern. Adapun tugas dari *Account Representative (AR)* sesuai dalam Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor 98/KMK.01/2006 sebagaimana diubah terakhir ke dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 68/PMK.01/2008 adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Melakukan bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak.
- 3) Melakukan penyusunan profil wajib pajak.
- 4) Melakukan analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi.
- 5) Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Dapat dilihat dari tugas-tugas AR tersebut, bahwa pada dasarnya tugas AR adalah:

- 1) Pengawasan kepatuhan Wajib Pajak (materil/formil)
- 2) Konsultasi dan Pelayanan
- 3) Penggalian potensi dan intensifikasi
- 4) Pengumpulan dan pengolahan data/ informasi

Dikarenakan banyaknya permasalahan yang dikeluhkan sebagian AR yaitu seperti tugas pengawasan kepatuhan WP tidak dapat tertangani dengan baik, hal tersebut dikarenakan beberapa hal diantaranya adalah:

- 1) Wajib Pajak yang diawasi banyak
- 2) Pembuatan *mapping* dan *company profile* WP banyak menyita waktu dan tenaga
- 3) Sebagian besar waktu AR tersita untuk memberikan pelayanan konsultasi.

Bahkan timbul persepsi WP bahwa AR adalah konsultan pajak gratis.

Oleh karena itu, Direktorat Jendral Pajak melakukan perubahan Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal. Direktorat Jendral Pajak juga berubah sejak

dikeluarkannya Peraturan Menteri keuangan nomor 2062/PMK.01/2014 tanggal 17 Oktober 2014, yang memisahkan tugas-tugas AR antara Pengawas dan Konsultasi.

2.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualiatas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampainya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara memandangkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Pelayanan Pajak dapat didefinisikan sebagai produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010: 134).

Menurut Lewis & Booms dalam kutipan Imas Siti Rosady (2015:4) menyatakan Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.

Pelayanan berkualitas menurut Supadmi (2009) dalam kutipan Siti Saripa (2015) adalah pelayan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar kenyamanan dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Melalui Surat edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan bahwa pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak terhadap DJP.

Faktor-faktor kualitas pelayanan pajak menurut Agustini (2008) menjelaskan bahwa :

1. Keandalan

Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati

2. Daya tanggap

Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

3. Jaminan

Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Empati

Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.

5. Wujud nyata

Wujud nyata ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan dan karyawannya.

2.5 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Safri Nurmantu (2005) dalam kutipan Siti Saripa (2015) kesadaran wajib pajak merupakan penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Ery, 2009) dalam kutipan Ketut Evi Susilawati (2013: 348).

Irianto (2005:36) dalam kutipan Siti Saripa (2015) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan warga. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran wajib pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak warga negara.

Wajib pajak memiliki kesadaran (Ester Tambunan, 2011) dalam kutipan Siti

Saripa (2015) apabila sesuai dengan hal-hal berikut :

1. Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara
2. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara
3. Pajak ditetapkan undang-undang dapat dipaksakan

Pada hakikatnya kesadaran membayar pajak adalah suatu keadaan dimana

wajib pajak dalam keadaan tahu, mengerti dan tidak merasa dipaksa ataupun takut

dalam melaksanakan kewajibannya, karena adanya nilai-nilai hukum dalam diri wajib pajak dan adanya pengetahuan bahwa suatu perilaku tertentu diatur oleh hukum.

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran menurut Manik Asri dalam kutipan Ni Ketut Muliari (2009) apabila sesuai dengan hal-hal berikut.

- a. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- c. memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- e. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
- f. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan berarti tunduk dan patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Machfud Sidik yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:137-138), kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assesment system*, dimana wajib pajak bertanggungjawab

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Menurut Simon James *et al* (n.d.) yang dikutip oleh Weni Fitriana (2013) kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak (moh Zain:2004) seperti dalam kutipan Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menjelaskan bahwa sebagai suatu iklim dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
2. Mengisis formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Safri Nurmantu seperti yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139), menyatakan bahwa kepatuhan pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas Negara. Ada dua kepatuhan menurut Siti Kurnia, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantive atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Kemudian merujuk pada kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 kemudian dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu, tentang kriteria kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam tahun terakhir
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran perpajakan.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Predikat wajib pajak patuh menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan nilai nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas Negara. Karena, pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh.

Menurut Chaizi Nasucha seperti yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010: 139), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT).
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7 Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajak (Primandita, 2011) dalam kutipan Siti Saripa (2015). Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, yang menuntut peraturan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak (Suandi, 2005) dalam kutipan Siti Saripa (2015).

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut maka pengertian wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang diwajibkan untuk membayar jumlah pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dari pembayaran pajak tersebut.

2.8 Pajak Menurut Pandangan Islam

Dalam istilah bahasa arab Pajak dikenal dengan nama *Al-Ushr* atau *Al-Maks*, atau disebut juga *Adh-Dharibah* yang artinya pungutan yang di tarik dari rakyat oleh penarik pajak.

Ada dua pendapat dalam panduan islam mengenai hukum pajak:

- a. Para ‘alim ulama masih berbeda pendapat mengenai hal ini, sebagian ada yang mengatakan haram hukumnya mengenai pajak, khususnya kepada kaum muslimin yang sudah membayar zakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun dalil tentang keharaman membayar pajak berdasarkan firman

Allah SWT

An-Nisa : 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan cara yang batil....”[An-Nisa : 29]

Dalam sebuah hadits yang shahih Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda.

لَا يَحِلُّ مَالٌ أَمْرِي مُسْلِمٍ إِلَّا بِطَيْبِ نَفْسٍ مِنْهُ

“Tidak halal harta seseorang muslim kecuali dengan kerelaan dari pemiliknya”

Dalam ayat dan hadist diatas Allah beserta rasul melarang hamba-Nya saling memakan harta sesamanya dengan jalan yang tidak dibenarkan. Dan pajak adalah salah satu jalan yang batil untuk memakan harta sesamanya.

- b. Ada para ahli fiqih membolehkan (menganggap halal)

Mereka berpendapat bahwa kewajiban seseorang muslim atas harta tetap hanya zakat, akan tetapi jika terjadi kondisi yang menghendaki adanya keperluan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tambahan (*darurah/darurat*), maka akan ada kewajiban tambahan berupa pajak (*dharibah*).

Alasan utama diperbolehkannya memungut pajak tersebut adalah untuk kemaslahatan umat. Sebab jika dana milik pemerintah zaman Rasulullah SAW disebut Baitul Mal tidak mencukupi untuk membiayai maka dikhawatirkan berbagai pengeluaran akan menimbulkan kemadhratan, mencegah kemadhratan juga merupakan kewajiban.

Menurut ulama *poros tengah*, meskipun diperbolehkan namun pajak tidak boleh dipungut dengan cara paksa dan kekuasaan semata, pemungutan pajak harus diimbangi dengan pelaksanaan tugas negara yang menjadi kewajiban terhadap warga misalnya memberikan rasa aman, pengobatan, pendidikan dan lain sebagainya. Dengan kata lain, Pajak menurut pajak menurut ulama *poros tengah* harus dipandang oleh negara sebagai sebuah amanah sehingga wajib dibelajarkan (digunakan) secara jujur dan efisien untuk merealisasikan *maqasad* (tujuan) Negara yang memakmurkan dan memashalahkan umat (warga negara).

2.9 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap masalah yang akan diuji kebenarannya, melalui analisis data yang relevandan kebenarannya dilakukan setelah penelitian. Beberapa variabel yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh peran *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peran *account representative* merupakan suatu peran dari pihak perpajakan terhadap wajib pajak dalam rangka melakukan pendekatan secara psikologi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan penjelasan mengenai berbagai hal mengenai pajak, serta melakukan bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis kepada wajib pajak mengenai kewajiban pajak. Selain melakukan pendekatan secara psikologi, Peran *account representative* juga bertugas sebagai pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, penganalisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi, dan pengevaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dari beberapa peran tersebut dapat mempengaruhi dan menimbulkan kesadaran Wajib untuk patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajak.

Berdasarkan penelitian Imas Siti Rosady (2015) dan di dukung dengan teori yang dikutip oleh Imas Siti Rosady, bahwa Kepatuhan dan Kesadaran masyarakat terhadap pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan-penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, tetapi juga dari peran *account representative* yang memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik (Amilin dan Nina Anisah, 2008:146). Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H1 : Peran *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

Ketika seseorang pergi atau mengurus sesuatu ke instansi pemerintahan ataupun perusahaan yang bergerak di bidang jasa, hal yang paling utama di nilai ialah kualitas pelayanan suatu instansi tersebut. Seseorang akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan tingkat kepuasannya. Jika dikaitkan dengan pelayanan perpajakan maka pelayanannya yaitu bentuk jasa dalam rangka memenuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan dan dapat menjadi sumbangan terbesar penerimaan Negara. Pelayanan fiskus yang baik akan berdampak pada kesadaran dan kepatuhan wajib pajak meningkat dan sebaliknya.

Berdasarkan penelitian Andrian Agus Trianto dalam Imas Siti Rosady (2015) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan pajak yang baik akan mendorong dan menyadarkan para wajib pajak untuk melakukan kewajiban pajaknya sehingga sikap kepatuhan wajib pajak akan tumbuh. Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

3. Pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak

Kesadaran merupakan unsur yang ada pada manusia tentang bagaimana memahami realitas dan cara bertindak atau menyikapinya. Kesadaran yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dimiliki oleh manusia ialah kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya (Widayati dan Nurlis) dalam kutipan Siti Saripa (2015). Kesadaran yang tinggi muncul tidak lain berasal dari adanya motivasi wajib pajak. Apabila kesadaran wajib pajak tinggi yang datangnya dari motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan membayar pajak pun akan tinggi.

Weni Fitriona (2013) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam kriteria tinggi yang berarti wajib pajak telah mengisi formulir pajak dengan lengkap dan menghitung jumlah pajak terutang dengan benar. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak sadar, bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

4. Pengaruh peran *account representative*, kualitas pelayanan pajak, kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak

Imas Siti Rosady (2015) berpendapat bahwa kepatuhan dan kesadaran masyarakat terhadap pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, tetapi juga dari peran *account representative* yang memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik, dan Weni Fitriona

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(2013) juga menambahkan bahwa kesadaran wajib pajak sangat penting dan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika *account representative* dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak yang optimal, maka otomatis kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan atau patuh terhadap kewajiban pajaknya akan meningkat. Dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan sebuah badan usaha mau membayar pajak dapat berpengaruh secara bersamaan. Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H4 : Peran *account representative*, kualitas pelayanan pajak, kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak.

2.10 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis juga melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan penulis teliti, diantaranya yaitu:

UIN SUSKA RIAU

Tabel II.1

Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti/ Tahun	Judul	Variabel		Hasil
		X	Y	
Imas Siti Rosady (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kinerja <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Perpajakan (Survey terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees)	Pelayanan Pajak dan Kinerja <i>Account Representative</i>	Kepatuhan Perpajakan	- kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi Bandung Karees - Kinerja AR berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi Bandung Karees
Apep NU (2015)	Pengaruh <i>Account Representative</i> dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib	- <i>Account Representative</i> ve, dan - Kualitas Pelayanan Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	- AR berpengaruh positif signifikan ke arah yang positif terhadap kepatuhan - kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

	Pajak (Survey pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pratama Soreang)			terhadap kepatuhan pajak terhadap
Hilman Akbar Hidayatu lloh (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada KPP Pratama Bandung Cicadas)	- Kualitas Pelayanan Pajak, dan - Pengetahuan Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	- Variabel kualitas pajak pelayanan berpengaruh mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 3%, - pengetahuan pajak secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 41%, - Kualitas layanan pajak dan pengetahuan pajak secara bersama- sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak sebesar 61%.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Chilmi Muham mad Suharto, dkk (2015)	Pengaruh Peran <i>Account</i> <i>Representative</i> dan Fasilitas Pelayanan terhadap Moral Perpajakan dan Kepatuhan Pajak (Studi pada Wajib Pajak Badan Di Kpp Madya Malang)	- Peran <i>Account</i> <i>Representati</i> ve, dan - Fasilitas Pelayanan	Moral Perpajakan dan Kepatuhan Pajak	- Variabel Peran Perwakilan Rekening dan Layanan Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Semangat Pajak, - variabel Peran Perwakilan Rekening, Sarana Pelayanan dan Taksonomi Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepatuhan Pajak, Sedangkan - variabel inderabel Peran Perwakilan Rekening dan Layanan Fasilitas juga berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak melalui variabel Semangat Pajak.
---	---	---	--	---

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

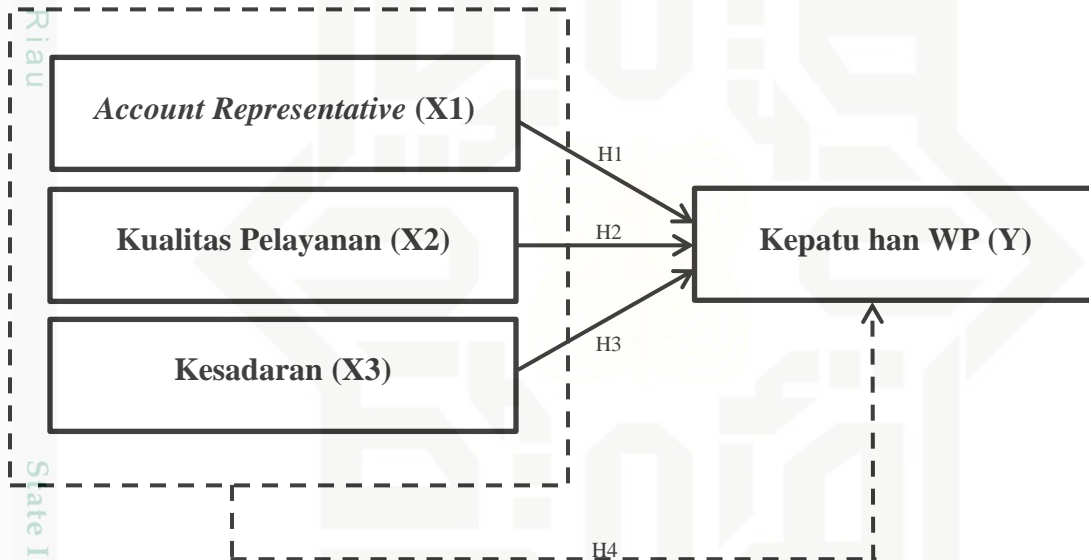
Weni Fitriona (2013)	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	- Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan - Pelayanan Fiskus - Kesadaran Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	- Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak - Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak - Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak
----------------------------	---	---	--------------------------	---

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.11 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian sebelumnya, gambaran menyeluruh yang merupakan kerangka koseptual mengenai pengaruh peran *account representative*, kualitas pelayanan pajak dan kesadaan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak badan di KPP Madya Pekanbaru ialah sebagai berikut.



Sumber: kerangka konseptual penulisan, 2018

Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran